

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dan teknologi di Indonesia pada saat sekarang ini sangat berkembang pesat. Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang karena mampu memberikan penyelesaian bagi permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan. Tahun 1998 hanya 500 ribu orang yang menggunakan internet, namun dimulai pada tahun 2012 pengguna internet meroket menjadi 63 juta orang. Angka itu bahkan diprediksi akan terus meningkat menjadi 139 juta orang pada tahun 2015 (<http://www.Wikipedia.id>, 2015).

Perkembangan teknologi yang terus berkembang pada saat ini membuat Internet serta banyak sosial media juga semakin berkembang. Walaupun belum ke seluruh bagian Indonesia, namun hal-hal berbau kemajuan teknologi tersebut telah tersebar ke hampir seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Kebanyakan orang yang mengakses internet ataupun sosial media di Indonesia ini adalah mereka yang menggunakan *handphone*. Riset dari lembaga AC Nielsen juga mencatat bahwa 95% pengguna

ponsel di Indonesia memanfaatkan alat tersebut untuk mengakses Internet (<http://www.Wikipedia.id>, 2015).

Perkembangan teknologi informasi menciptakan berbagai jenis peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan yang cepat memberikan pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Hal tersebut disebabkan karena penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media.

Teknologi informasi memberi dampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan karena begitu tingginya kompetisi di dunia perbankan saat ini. Perkembangan yang terjadi terhadap telepon genggam juga semakin mempermudah komunikasi melalui media sosial maupun internet karena dengan hanya menggunakan sebuah *handphone* kita mampu memperoleh banyak informasi secara cepat dalam waktu yang singkat. Bila dilihat dari sudut pandang ini, kemajuan teknologi memberikan kita kesempatan untuk hidup secara lebih mudah. Hal tersebut memberikan kemudahan untuk menyebarkan informasi yang dibutuhkan.

Selain itu telepon genggam juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial

telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Perbankan merupakan satu-satunya sektor keuangan dimana setiap penawaran atau kegiatan yang mereka lakukan mampu memberikan pengembangan perekonomian negara. Saat ini, Revolusi teknologi informasi telah mempengaruhi hampir setiap bagian dari kehidupan, salah satunya adalah sektor perbankan (Raza & Hanif, 2011).

E-banking / E-commerce adalah penerapan teknologi informasi (TI) yang membantu memfasilitasi informasi dan jasa melalui standar umum berbasis jaringan. Ada berbagai bentuk *E-commerce* yaitu meliputi; Secara *online* (*internet banking*), Telepon perbankan, *Mobile banking*, dan *PC* (Raza & Hanif, 2011). Aplikasi teknologi informasi (TI) dalam *internet banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas serta meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Secara umum, dalam penyediaan layanan *internet banking*, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan via portal di internet, agar para nasabah dapat bertransaksi dan meng-*update* data pribadinya (<http://www.Wikipedia.id>,2015).

Internet banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Banyak nasabah Bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas *internet banking* dalam transaksi perbankannya karena alasan kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan fasilitas *internet banking*. *Internet banking* atau yang lebih dikenal *E-Banking* pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi antara pihak bank dan nasabah yang memberikan

manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya *internet banking*, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.

Berhasil atau tidaknya layanan *internet banking* tergantung dari bagaimana nasabah menerima sistem tersebut, sehingga pengetahuan pihak bank akan berbagai faktor yang mempengaruhi para nasabah menggunakan layanan *internet banking* menjadi hal yang sangat penting. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut maka perbankan yang menyediakan layanan *internet banking* dapat merancang berbagai kegiatan sebagai upaya dalam rangka mendorong minat nasabah untuk mengakses layanan *internet banking*.

Berdasarkan data pengguna dari 6 bank besar di Indonesia, pada tahun 2014 total jumlah pengguna *Internet banking* mencapai 10 juta pengguna. Menurut prediksi Sharing Vision, jumlah pengguna *Internet banking* akan meningkat hingga 12,2 juta pengguna. Dari awal tahun hingga saat ini, nilai transaksi *Internet banking* mencapai Rp 5,617 triliun (<http://www.sharingvision.com>, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM), pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Davis (1989) juga mengatakan bahwa tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi), dan tujuan pengguna komputer. TAM menganggap bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna

terhadap penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi. *Perceived usefulness* dapat dinilai sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut sangat bermanfaat baginya, dan *perceived ease of use* dapat dinilai sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun. *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka.

Penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* sudah pernah dilakukan Khasheir *et al* (2009) dengan variabel: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi resiko (*perceived risk*), norma subjektif (*subjectivenorm*), dan demografis (*demographic*). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif.

Serupa dengan penelitian Khasheir *et al* (2009), Nasri dan Zarai (2014) juga melakukan studi tentang analisis empiris dari adopsi *internet banking* di Tunisia. Variabel yang digunakan yaitu: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kesadaran layanan, norma sosial, keamanan dan privasi, dan *self-efficacy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif terhadap penggunaan *internet banking*.

Provinsi Sumatera Barat terdiri dari 19 Kabupaten atau Kota (12 Kabupaten, 7 Kota, 147 Kecamatan, 877 Kelurahan atau Desa). Salah satunya yaitu Kota Payakumbuh. Fenomena *Internet banking* juga menjadi masalah yang tak kalah pentingnya di Kota Payakumbuh. Hal ini dilihat dari data jumlah penduduk pada tahun 2014 yaitu 125.690 jiwa (<http://payakumbuhkota.bps.go.id>, 2015). Payakumbuh merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan ekonomi tertinggi di Sumatera Barat. Oleh karena itu, Kota Payakumbuh cukup potensial untuk dikembangkan baik dalam sektor perbankan karena meningkatnya pertumbuhan ekonomi yaitu dari 6,38 %, meningkat menjadi 6,79% pada tahun 2011 (<http://www.Wikipedia.id>, 2015). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat payakumbuh dapat dijadikan sebagai tempat penelitian karena terdapatnya peningkatan pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil temuan dari studi yang dilaksanakan, membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan *Internet Banking* di Kota Payakumbuh”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioural intention* nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?

3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioural intention* nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?
4. Apakah *awareness of services and its benefits* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh ?
5. Apakah *social norm* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?
6. Apakah *security and privacy* berpengaruh terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?
7. Apakah *computer self-efficacy* berpengaruh terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun bentuk tujuan penelitian yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioural intention* nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioural intention* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.
4. Untuk mengetahui pengaruh *awareness of services and its benefits* terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.

5. Untuk mengetahui pengaruh *social norm* terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.
6. Untuk mengetahui pengaruh *security and privacy* terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.
7. Untuk mengetahui pengaruh *computer self-efficacy* terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan umumnya penulis berikutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi pelaksanaan studi ilmiah tentang “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan *Internet banking* di Kota Payakumbuh”. Dilain pihak penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan sumbangan informasi, menjadi bahan referensi maupun sebagai bacaan yang dapat menambah pengetahuan bagi yang membaca hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen pemasaran.

1.4.2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan serta kontribusi kepada pihak perbankan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi

minat nasabah untuk menggunakan *Internet banking* sehingga pihak perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai analisis faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan *internet banking* di Kota Payakumbuh. Dengan ruang lingkup daerah Payakumbuh, Sumatera Barat.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan serta ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini. Mencakup landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang desain penelitian, definisi operasionalisasi variabel penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan isi pokok dari penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian, analisis data, pembahasan dan implementasi hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian berikutnya.

